BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

BMT merupakan kepanjangan dari *Baitul Mal wa Tamwil* atau dapat juga ditulis dengan *Baitul Maal wa Baitul Tanwil*. Secara *harfiah / lughowi baitul maal* berarti rumah dana dan *baitul tamwil* berarti rumah usaha. *Baitul Maal* dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa Nabi sampai abad pertengahan perkembangan islam, dimana *baitul maal* berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus menta*syaruf*kan dana sosial. Sedangkan *baitul tanwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba. ¹

Dari pengertian tersebut dapat ditarik suatu pengertian yang menyeluruh bahwa BMT merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial. Peran sosial BMT akan terlihat pada definisi baitul maal, sedangkan peran bisnis BMT terlihat dari definisi baitul tamwil. Sebagai lembaga sosial, baitul maal memiliki kesamaan fungsi dan peran dengan Lembaga Amil Zakat (LAZ), oleh karenanya, baitul maal ini harus didorong agar mampu berperan secara profesional menjadi LAZ yang mapan. Fungsi tersebut paling tidak meliputi upaya pengumpulan dana zakat, infaq, sedekah, wakaf dan sumber dana-dana sosial yang lain, dan upaya pentasyarufan zakat kepada golongan yang paling berhak sesuai dengan ketentuan asnabiah (UU Nomor 38 Tahun 1999).

¹Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UII Press, 2001), 113.

BMT sebagai perusahaan jasa, dituntut untuk mampu memberikan kualitas yang optimal dan layanan kepada anggotanya. Dalam persaingan global, agar perusahaan/organisasi dapat berkembang dan bertahan hidup, perusahaan harus mampu menghasilkan produk barang dan jasa dengan mutu yang lebih baik, harga yang bersaing dan pelayanan yang lebih baik pula dibanding dengan pesaing-pesaingnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan perbaikan mutu dalam semua aspek yang berkaitan dengan produk tersebut, yaitu material, tenaga kerja, promosi yang efektif dan layanan yang memuaskan pelanggan, sehinggga mampu memikat konsumen yang akhirnya akan meningkatkan jumlah konsumen dan menjadi pelanggan setia.²

Layanan pelanggan meliputi berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komuikasi untuk mempererat kerja sama dengan pelanggan. Tujuanya adalah memperoleh keuntungan. Layanan pelanggan bukan sekedar bertujuan untuk melayani, namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling mengunutngkan. Proses ini sudah dimulai sejak sebelum terjadi transaksi hingga tahap evaluasi setelah transaksi. Layanan pelanggan yang baik adalah bagaimana mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata konsumen.³

Memahami dampak kualitas pelayanan terhadap keuntungan perusahaan dan bagaimana pengaruhnya terhadap keuangan perusahaan

² Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka setia, 2013), 45.

³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 197-198.

merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Seiring perkembangan lingkungan bisnis yang ada, kualitas pelayanan dianggap sebagai sesuatu masalah yang harus diperhatikan dan selesaikan. Beberapa penulis mengemukakan pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan. Powell menyatakan kualitas pelayanan dianggap sebagai *Pervasive Strategic Force*, sedangkan Dean dan Bowen menganggap kualitas pelayanan sebagai isu strategi yang penting dalam agenda manajemen strategi perusahaan. ⁴

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (Perceived Service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang harapan konsumen, diterima melampaui maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Karena fokus kualitas adalah kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.⁵

Menurut Fandy Tjiptono, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau

⁴ Lina Anatan, *Service Excellence* (Bandung: Alfabeta, 2008), 69.

⁵ M. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), 45.

melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Oleh karena itu, perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap para pelanggannya.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh lembaga keuangan. Pelayanan diberikan kepada nasabah untuk mencapai tujuan kepuasan sehingga nasabah memberikan respon positif dan menunjukan loyalitas yang tinggi. Kemudian Zeithami mengemukakan bahwa terdapat hubungan yang erat diantara keseluruhan dimensi dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dari beberapa perusahaan, dimana konsumen biasanya menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima kompenen, yaitu : Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. 7

Kepuasan nasabah menjadi salah satu hal yang diutamakan pada dunia perbankan. Nasabah yang tidak puas tidak akan mengulangi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing), sehingga nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih jasa perbankan mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

BMT Rahmat berdiri pada tanggal 1 Agustus 2003 dan dioperasikan secara resmi oleh pengasuh pondok pesantren Al-Ma'ruf Kedunglo yaitu

⁷ Rahmat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Salemba Empat, 2006), 76.

.

⁶ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 137.

K.H. Imam Yahya Malik pada tanggal 25 Agustus 2003. Peneliti memilih lokasi penelitian di BMT Rahmat Semen kediri karena BMT Rahmat berada di tempat strategis yaitu dekat dengan Pasar Semen yang merupakan pusat perekonomian masyarakat Semen dan sekitarnya. Selain itu BMT Rahmat merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang beroperasi secara syariah. BMT Rahmat beralamat di jalan Argowilis No. 568 Semen Kota Kediri. BMT Rahmat memiliki anggota sebanyak 650 orang, dimana anggota yang dimaksud adalah anggota yang aktif melakukan peminjaman dana, menabung dan lain sebagainya. Dari 650 anggota tersebut 220 diantaranya adalah anggota yang menggunakan jasa simpanan. Sebagai perusahaan jasa, BMT Rahmat menyadari bahwa pelayanan menjadi ujung tombak, maka dari itu BMT Rahmat menjadikan pelayanan sebagai pemikat anggota dalam meningkatkan penjualan produk-produk BMT Rahmat. BMT Rahmat memberikan perhatian yang khusus dalam hubungan dengan anggota. Hubungan yang baik tersebut bisa dilakukan dengan cara komunikasi yang baik sehingga anggota dapat memberikan kesan yang baik saat pertama datang ke BMT Rahmat. Teller sebagai orang pertama yang menerima transaksi di BMT Rahmat Semen Kediri diharapkan memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik sehingga semua yang diperlukan oleh anggota selama bertransaksi di BMT Rahmat Semen Kediri terpenuhi. Pengtahuan karyawan BMT Rahmat Semen Kediri terhadap produk-produk juga sangat penting diperlukan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan anggota. Selain itu, Account Officer memberikan pelayanan berupa mendatangi rumah anggota yang akan melakukan pembayaran tagihan namun tidak dapat datang ke kantor BMT Rahmat. Diharapkan melalui pelayanan-pelayanan yang diberikan BMT Rahmat kepada anggota, maka anggota merasa puas atas kinerja BMT Rahmat sehingga dampak yang diberikan anggota tersebut dapat menggunakan produk secara berulang dalam jangka panjang.⁸

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melaukan penelitian di BMT Rahmat Semen Kediri, dengan mengambil judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN MURABAHAH BMT RAHMAT SEMEN KEDIRI".

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah pada:

- 1. Bagaimana kualitas pelayanan BMT Rahmat Semen Kediri?
- 2. Bagaimana kepuasan anggota pembiayaan murabahah BMT Rahmat Semen Kediri?
- 3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah BMT Rahmat Semen Kediri?

 8 Eny Nurhayati, Manajer BMT Rahmat Semen Kediri, 29 Desember 2017.

C. Tujuan Penelitian

- 1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan BMT Rahmat Semen Kediri.
- Untuk mengetahui kepuasan anggota pembiayaan murabahah BMT Rahmat Semen Kediri.
- 3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah BMT Rahmat Semen Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi peneliti

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat mengetahui kualitas pelayanan pada perusahaan yang mampu bersaing untuk mencapai keunggulan yang kompetitif, dan menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen atau anggota.

2. Bagi lembaga (BMT Rahmat)

Berdasarkan hasil penelitian, BMT Rahmat dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah sehingga BMT Rahmat dapat melakukan evaluasi agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota lebih maksimal yang kemudian akan berdampak secara langsung atau tidak terhadap pendapatan, jumlah anggota dan perkembangan BMT Rahmat.

3. Bagi akademik

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi tentang penerapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan sebagai khasanah ilmu pengetahuan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang selanjutnya diuji kebenaranya sesuai dengan model analisis yang cocok. Hipotesis penelitian dirumuskan atas dasar kerangka pikiran yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan.

Hipotesis kerja atau disebut hipotesis alternatif disingkat dengan Ha. Hipotesis kerja adanya hubungan antara variabel X dan Y atau adanya pengaruh antara 2 kelompok, yakni antara variabel independen dan variabel dependen. Hipotesis nol disingkat dengan Ho. Hipotesis nol menyatakan tidak adanya hubungan antara 2 variabel. Maka berdasarkan pengertian diatas, hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

- Ha : ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah BMT Rahmat Semen Kediri.
- Ho : tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah BMT Rahmat Semen Kediri.

⁹ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), 88.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan-anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan asumsi bahwa terdapat korelasi antara kualiatas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah BMT Rahmat Semen Kediri, dengan asumsi bahwa sebagai perusahaan jasa maka BMT Rahmat Semen Kediri harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya sehingga anggota akan merasakan kepuasaan. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel X yang merupakan kualitas pelayanan dan variabael Y yang merupakan kepuasan anggota.

G. Penegasan Istilah

Penulis akan menjelaskan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam judul skripsi ini agar tidak ada perbedaan penafsiran atau pebedaan dalam menginterpretasikan, juga memberikan arah dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dan untuk memberikan pengertian kepada pembaca mengenai apa yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Judul yang digunakan dalam penelitian ini adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah BMT Rahmat Semen Kediri", penegasan dari istilah-istilah diatas adalah sebagai berikut:

_

¹⁰ Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Kediri : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, 2013), 71.

- Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
- Kepuasan Anggota merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen dengan situasi yang diberikan perusahaan dalam usaha memenuhi harapan konsumen.

H. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dicantumkan untuk mengetahui perbedaan penelitian yang terdahulu sehingga tidak terjadi plagiasi (penjiplakan) karya dan mempermudah fakus apa yang akan dikaji dalam penelitian ini. Adapun beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini antara lain:

Lailatul Munawaroh Program studi Ekonomi Syariah STAIN Kediri tahun 2011 dalam penelitianya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota BMT Syariah Pare Kediri". Hasil penelitian ini diperoleh bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BMT Syariah Pare Kediri termasuk kategori lebih dari cukup untuk menyampaikan informasi kepada para masyarakat yang telah mengikuti aturan dalam marketing syariah, yaitu melakukan promosi dengan jujur dan tidak mengatakan sumpah-sumpah yang berlebihan dalam menawarkan produknya. Persamaan dalam penelitian ini yaitu memfokuskan pada kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah lembaga keuangan syariah. Sedangkan perbedaan dalam penelitian terletak pada populasi yang digunakan dalam penelitian, jika

penelitian sebelumnya populasi yang digunakan seluruh anggota BMT Syariah Pare Kediri, sedangkan penelitian ini menggunakan populasi anggota pembiayaan Murabahah BMT Rahmat Semen Kediri.¹¹

M. Asnal Matholib dengan penelitianya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BRIS iB terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri" pada tahun 2015. Hasil penelitian ini menunjukan Kualitas produk BRIS iB telah memfasilitasi nasabah dengan baik dalam bertransaksi. Sedangkan kepuasan nasabah BRI Syariah di pondok pesantren Al-Falah Ploso Kediri dikategorikan cukup baik. Besarnya pengaruh kualitas produk tabungan BRIS iB sebesar 51,4 % tehadap variabel kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini terdapat pada variabel dependen yaitu kepuasan nasabah Lembaga Keuangan Syariah. Sedangkan perbedaanya terdapat pada variabel independen, jika penelitian sebelumnya menggunakan variabel kualitas produk maka penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan. Perbedaan lain dalam penelitian ini terdapat pada sampel yang digunakan, jika penelitian sebelumnya sampel yang digunakan adalah santri pondok pesantren sedangkan penelitian ini sampel yang digunakan adalah anggota pembiayaan murabahah.¹²

Sukinah dengan penelitiannya yang bejudul "Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Muhammadiyah Kota Kediri" pada tahun 2015. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kinerja

¹¹ Lailatul Munawaroh, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota BMT Syariah Pare Kediri, (skripsi, STAIN Kediri, 2011)

¹² M. Asnal Muthalib, *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BRIS iB terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri* (skripsi STAIN Kediri, 2015)

karyawan koperasi syariah Muhammadiyah Kota Kediri dengan baik. Sedangkan kepuasan nasabah Koperasi Syariah Muhammadiyah Kota Kediri dikategorikan baik. Besarnya pengaruh kinerja karyawan sebesar 39,1 % terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain. Persamaan penelitian ini terdapat pada variabel dependen yaitu kepuasan nasabah Lembaga Keuangan Syariah. Sedangkan perbedaanya terdapat pada variabel independen, jika penelitian sebelumnya menggunakan variabel kinerja karyawan maka penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan. 13

¹³ Sukinah, *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Muhammadiyah Kota Kediri* (skripsi STAIN Kediri, 2015)